Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Ministère du Tourisme

Rapport annuel 1987-1988

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
le ministère du Tourisme

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boul. Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 2e trimestre 1988
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-08248-X
ISSN 0831-5337

• Gouvernement du Québec

Monsieur Pierre Lorrain
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.1), je suis heureux de vous transmettre le rapport annuel du ministère du Tourisme pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 1988.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités du Ministère et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Tourisme,
Michel Gratton

Québec, juin 1988

Table des matières

La présentation du Ministère 7

- Le mandat 7
- La structure administrative du Ministère 7

L'organisation 7

Les effectifs selon les catégories d'emploi 7

Le personnel de direction au 31 mars 1988 8

La Direction et le soutien administratif 9

- Le Cabinet du ministre 9
- Le Bureau du sous-ministre et le Secrétariat du Ministère 9

La Direction des communications 9

La Direction des ressources humaines 9

La Direction des ressources financières 10

La Direction des ressources matérielles 10

La promotion et le développement du tourisme 11

- La Direction générale des opérations 11

La Direction de l'hôtellerie 11

La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques 12

- La Direction générale du développement 12

La Direction des projets spéciaux 13

La Direction du crédit touristique 17

- La Direction générale du marketing 18

La Direction de la promotion 18

La Direction du développement des marchés 19

La Direction de l'analyse et du développement 20

- L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec 21

La Société du Palais des congrès de Montréal 23

Les annexes

- Le budget 1987-1988 25
- La représentation touristique à l'extérieur du Québec 27

L'organigramme 14-15

La présentation du Ministère

Le mandat

Le ministère du Tourisme, créé en décembre 1984, a le mandat d'élaborer et de proposer au Gouvernement des politiques en matière de tourisme, d'en diriger et d'en coordonner l'exécution.

Ses principales responsabilités sont :

— d'élaborer et de mettre en œuvre des programmes d'aide en vue de contribuer au développement touristique du Québec ;

— de fournir aux entreprises et aux organismes les services qu'il juge nécessaires au développement touristique du Québec ;

— d'administrer, d'exploiter et de développer des équipements, des immeubles ou des territoires à vocation touristique ;

— d'assurer la consultation et de favoriser la concertation des ministères, des organismes et des personnes intéressés au tourisme ;

— de soumettre ses recommandations au Gouvernement sur les orientations et les activités de l'État et des organismes publics, chaque fois qu'elles peuvent avoir une incidence sur l'industrie touristique du Québec ;

— de participer, avec les ministères concernés, à l'élaboration et à la réalisation de programmes de coopération avec l'extérieur dans les secteurs où les échanges favorisent le développement touristique du Québec ;

— de proposer au Gouvernement et aux ministères concernés des mesures relatives à la formation et au perfectionnement du personnel travaillant dans le domaine du tourisme ;

— de participer au développement et à la promotion de l'offre touristique du Québec ou de les coordonner ;

— d'assurer le développement et la diffusion de l'information touristique, notamment au moyen de bureaux de renseignements et d'accueil ;

— d'accorder, aux fins de l'exercice de ses fonctions et pouvoirs et avec l'autorisation du Gouvernement, une aide financière à tout organisme ou entreprise ;

— d'exécuter ou de faire exécuter, aux fins de l'exercice de ses fonctions et pouvoirs, des recherches, des études et des analyses ;

— de recueillir, de compiler, d'analyser et de publier des renseignements relatifs au tourisme.

Le Ministère a également charge de l'application des lois confiées en tout ou en partie à sa responsabilité :

— la Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.1) ;

— la Loi sur l'hôtellerie (L.R.Q., c. H-3) ;

— la Loi sur la Société du Palais des congrès (L.R.Q., c. S-14.1) ;

— la Loi sur l'aide au développement touristique (L.R.Q., c. A-13.1) ;

— la Loi sur les établissements touristiques (1987, c. 12).

La structure administrative du Ministère

L'organisation

Le Ministère compte, à la suite de sa restructuration, quatre directions générales y compris l'Institut du tourisme et d'hôtellerie du Québec. Le sous-ministre adjoint, le Secrétariat et les directions des Communications, des Ressources humaines, des Ressources financières et des Ressources matérielles relèvent directement du sous-ministre. L'organigramme du Ministère apparaît aux pages centrales du présent rapport.

Les effectifs selon les catégories d'emploi

Les effectifs au 31 mars 1988

Cadres supérieurs	22
Professionnels	107
Personnel enseignant	93
Agents de maîtrise — fonctionnaires	14
Agents de maîtrise — ouvriers	2
Employés de bureau, techniciens et assimilés	149
Ouvriers	11
Total	**398***

* Ce nombre exclut les employés de la Société du Palais des congrès de Montréal.

Le personnel de direction au 31 mars 1988

Ministre
Michel Gratton

Directeur de cabinet
Jean-Bernard Villemaire

Sous-ministre
Jacques-Yves Therrien

Sous-ministre adjoint
Jacques Demers

Secrétaire du Ministère
Philippe Vaillancourt

Directeur général des opérations
Stanley Tremblay

Directeur général du développement
Henri-M. Chapdelaine

Directeur général du marketing
Michel Carpentier

Directeur général de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Antoine Samuelli

La Direction et le soutien administratif

Le Cabinet du ministre

Le mandat du ministre est de diriger le ministère du Tourisme et d'en assurer la responsabilité devant le Conseil des ministres, l'Assemblée nationale et les divers organismes centraux du gouvernement du Québec.

Pour sa part, le personnel du Cabinet conseille le ministre dans les dossiers qui relèvent de sa juridiction et assure la liaison avec les diverses unités administratives du Ministère de même qu'avec les organismes qui relèvent du ministre.

Le Bureau du sous-ministre et le Secrétariat du Ministère

Le Bureau du sous-ministre a pour mandat de coordonner les stratégies relatives à l'établissement d'actions prioritaires pour le Ministère et d'élaborer des orientations et des mesures en matière de tourisme. Il assure la coordination des activités du Ministère ainsi que le traitement de divers dossiers non prévus dans la programmation régulière.

Le Secrétariat, quant à lui, assure l'organisation et le suivi des réunions avec le ministre et des comités de gestion, coordonne les relations avec les organismes centraux et maintient la liaison entre les diverses unités administratives et le Cabinet du ministre.

Il assume de plus la coordination des relations avec les Associations touristiques régionales (ATR), la coopération internationale, le suivi des demandes dans le cadre de l'application de la Loi d'accès à l'information et l'application de la Loi sur les non-fumeurs. En conformité avec cette loi, le Ministère a, au cours de l'année qui se termine, délimité les zones pour non-fumeurs et les a identifiées. Il compte présentement sur le dévouement d'une dizaine de coordonnateurs et inspecteurs pour veiller à l'application de cette loi.

La Direction des communications

La Direction des communications a pour mission de faire connaître le Ministère, ses politiques, ses programmes et ses activités auprès de ses clientèles cibles. Elle doit ainsi planifier et réaliser des actions de communication en conformité avec les grandes orientations du Ministère. Elle conseille les gestionnaires sur les moyens de communication à privilégier par rapport aux objectifs visés.

Dans le cadre de son mandat, la Direction a été appelée à préparer des conférences de presse et à contribuer à quelques autres. Elle a rédigé plus de cent cinquante communiqués de presse ainsi que quelques messages. Elle a procédé à la rédaction du rapport annuel et d'un dépliant d'information ainsi qu'à la production du répertoire téléphonique du Ministère. Elle a également maintenu la communication a l'intérieur du Ministère par la publication du bulletin *Mini-Tour*.

La Direction a participé activement aux événements suivants :

— le salon Vacances Québec ;

— les Grands prix du tourisme québécois ;

— l'Exposition commerciale et industrielle '87 de Valleyfield ;

— la 42e Conférence fédérale-provinciale-territoriale des ministres du Tourisme ;

— le salon Info-Services Plus de Val-d'Or ;

— le Sommet de Québec ;

— l'Expo-Québec ;

— le congrès annuel du Chapitre canadien de la «Travel and Tourism Research Association».

La Direction a, de plus, apporté son soutien technique aux directions du Ministère pour la production d'une vingtaine d'imprimés. Elle dispense également le service des renseignements généraux pour le Ministère.

Enfin, la Direction assure la liaison entre le Ministère et l'Office de la langue française pour l'application de la Charte de la langue française.

La Direction des ressources humaines

La Direction des ressources humaines est responsable de la saine gestion des ressources humaines du Ministère. Elle exerce ce mandat en jouant auprès de la direction, des gestionnaires et de leurs employés, un rôle-conseil, de support et de service. Ainsi, ses activités portent sur l'évaluation et la dotation des emplois tant occasionnels que réguliers, sur l'interprétation et l'application des conventions collectives en vigueur, sur le développement des ressources humaines, sur l'administration des conditions de travail (salaires, assiduité, avantages sociaux) et, enfin, sur l'application des programmes gouvernementaux tels le programme des départs volontaires, des primes à l'initiative et d'aide aux employés, et le dossier de la santé et de la sécurité du travail.

Les principales réalisations

L'événement marquant du présent exercice financier est sans contredit le renouvellement de toutes les conventions collectives régissant les conditions de travail du personnel. Il a donné lieu à une participation active de la Direction des ressources humaines aux négociations, notamment à celles des enseignants. L'implantation des nouvelles conditions de travail a nécessité la tenue de séances de formation à Québec et à Montréal, à l'intention de tous les gestionnaires. D'autres sessions de formation ont également été dispensées pour habiliter les gestionnaires à l'évaluation du rendement par attentes signifiées.

Sur le plan de la dotation, la Direction a poursuivi la consolidation et le rodage de la banque ministérielle de candidats à des emplois occasionnels, instaurée l'année précédente. Elle a épuré ses listes de candidats et raffiné ses références pour favoriser des choix plus judicieux et, ainsi, offrir un service de qualité à tous les utilisateurs.

Dans le secteur des emplois professionnels, l'abolition des classes a permis la reconnaissance d'un niveau supérieur d'emploi appelé : emplois de niveau de complexité supérieur. Ces emplois ont nécessité une évaluation particulièrement complexe afin d'identifier parmi eux ceux dont les titulaires sont en droit de bénéficier d'une prime, compte tenu du nouveau statut.

La Direction s'est vu confier la responsabilité de l'application de la nouvelle réglementation relative à l'embauche et aux conditions de travail des contractuels agissant comme attachés touristiques en dehors du Québec. Sept contractuels, dont deux sont de nouvelles recrues, ont été touchés par cette mesure.

Dans le cadre du programme d'égalité en emploi, un concours a été tenu, pour une deuxième année consécutive, auprès de la clientèle féminine. Quatre employées ont été libérées à temps partiel et une cinquième à temps plein afin de poursuivre des études de perfectionnement. Par ailleurs, les activités de formation prévues au plan de développement ont été réalisées conformément aux objectifs et orientations fixés, et le budget alloué a été entièrement utilisé. Cela signifie que les besoins ont été entièrement comblés, notamment en ce qui concerne l'apprentissage et le rodage des nouvelles technologies en matière d'informatique et de bureautique.

Enfin, la Direction a été active au niveau de l'application de programmes spéciaux tels que celui des départs volontaires indemnisés. L'application de cette politique a permis d'offrir des emplois réguliers aux derniers employés en disponibilité au Ministère. Il a été recommandé au Conseil du trésor de reconduire ce programme en tant qu'outil de gestion des effectifs.

La Direction des ressources financières

La Direction des ressources financières a pour mandat de fournir assistance et conseil à la haute direction et à l'ensemble des gestionnaires du Ministère en matière de gestion des ressources financières, en offrant les services opérationnels et conseils sur le plan de la programmation, du contrôle budgétaire, de l'octroi des contrats de services professionnels, de l'analyse et du contrôle des revenus.

Ses énergies ont surtout été canalisées, au cours de l'exercice écoulé, vers la révision complète du plan de gestion financière afin de le rendre plus fonctionnel et mieux adapté aux besoins des gestionnaires.

La Direction a également travaillé à la conception d'un système de contrôle budgétaire informatisé couvrant l'ensemble des crédits du Ministère.

Elle continue, par ailleurs, à élaborer des outils informationnels adaptés aux besoins spécifiques des gestionnaires tout en couvrant l'ensemble des opérations touchant l'administration financière.

La Direction des ressources matérielles

La Direction des ressources matérielles a le mandat d'assurer la gestion des biens mobiliers et immobiliers nécessaires au fonctionnement des différentes unités administratives du Ministère. Plus spécifiquement, elle planifie et supervise les projets de construction et d'aménagement du Ministère. Elle conseille également les gestionnaires lors de leurs acquisitions de biens et de services en plus de leur fournir certains services de soutien comme ceux relatifs au courrier et à la messagerie, à la téléphonie, à la bibliothèque et au centre de distribution.

Ainsi, au cours de l'exercice écoulé, la Direction des ressources matérielles a effectué plusieurs réaménagements à Québec et à Montréal. Elle a aussi participé activement aux projets d'aménagement de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. Mentionnons également qu'elle a procédé à l'approvisionnement du Ministère en fournitures, en équipement et en ameublement tout en réalisant l'informatisation de la gestion des approvisionnements et des équipements ministériels.

La promotion et le développement du tourisme

La Direction générale des opérations

La Direction générale des opérations assure la coordination des activités de la Direction de l'hôtellerie et de la Direction de l'accueil et des renseignements touristiques.

La Direction de l'hôtellerie

La Direction de l'hôtellerie a le mandat d'assurer la gestion des actions nécessaires à l'application de la Loi sur l'hôtellerie. Elle procède également à la classification des établissements hôteliers et des salles à manger du Québec.

En plus, la Direction participe à des projets spéciaux et fournit des données aux partenaires touristiques sur les établissements hôteliers, les restaurants et les campings.

La Loi sur l'hôtellerie

Les six principales tâches administratives reliées à l'application de la Loi sur l'hôtellerie sont les suivantes :

— l'émission et le renouvellement des permis :	
• des établissements hôteliers	1 921
• des restaurants	12 856
• des campings	741
— l'inspection des établissements hôteliers	2 600
— le traitement des plaintes	200
— les poursuites dans le cas de dérogation à la loi	6
— la perception des droits prescrits	1 444 300 $
— la réception des déclarations annuelles de prix (établissements hôteliers, campings) et l'émission des cartes de prix	65 000

La classification des établissements hôteliers et des salles à manger

Dans le cadre de ce programme, 1 921 établissements hôteliers et 400 salles à manger ont été visités dans le but d'évaluer leur niveau de confort et la qualité de leur table.

Les résultats de cette évaluation et d'autres informations sur les établissements ont été transmis aux Associations touristiques régionales pour publication dans la section Hébergement de leur guide régional.

Le Comité d'officialisation, qui rend les décisions dans les cas de modifications de la classification, s'est réuni à deux reprises. Ce comité est composé de représentants du secteur privé de l'industrie hôtelière. Quelque 249 dossiers d'hébergement et 179 dossiers de salles à manger lui ont été soumis lors de la première rencontre.

Les modifications apportées aux grilles et à la méthodologie de classification se sont révélées fort efficaces, puisque seulement sept contre-visites ont été demandées par le Comité. La deuxième séance a permis d'analyser les résultats de ces contre-visites de même que les dossiers portés en appel par l'exploitant.

La révision des critères de classification des établissements hôteliers et des salles à manger

Cette année, des modifications majeures ont été apportées au programme de classification des salles à manger, notamment au niveau des critères et de la méthodologie.

Ces modifications ont visé deux objectifs :

— actualiser les critères d'évaluation afin de les rendre plus conformes à la réalité québécoise en matière de restauration ;

— assurer à la démarche évaluative un encadrement plus rigoureux.

Cette révision, de même que celle du volet hébergement, se poursuivront l'an prochain. Elles devraient déboucher sur une réforme complète des programmes de classification.

La nouvelle législation sur les établissements touristiques

À la suite de l'adoption, en mars 1987, de la Loi sur les établissements touristiques, la Direction de l'hôtellerie a procédé à une consultation des intervenants interministériels et des associations sectorielles concernés sur un projet de réglementation.

La Direction de l'hôtellerie élaborera les mécanismes administratifs nécessaires à l'application de la loi et des règlements qui en découleront.

La classification des pourvoiries

Le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche implantera un système de classification de l'hébergement et de la restauration dans l'industrie de la pourvoirie. Le ministère du Tourisme, par l'entremise de sa Direction de l'hôtellerie, agit à titre de consultant à ce sujet. À la demande du principal intervenant, l'année 1987-1988 a été marquée par un temps d'arrêt permettant de réévaluer les critères de classification.

La classification des terrains de camping

Anticipant l'entrée en vigueur éventuelle de la nouvelle réglementation, la Direction a procédé à l'analyse de l'ensemble des dossiers des établissements de camping.

L'étude de ces dossiers et les visites d'établissements ont permis de constater qu'une forte majorité d'exploitants se trouvaient en situation de non-conformité par rapport au règlement actuel.

Près de 300 campings ont été visités sur un total de 741 et les démarches d'assujettissement aux normes sont en cours. La collaboration des ministères de l'Environnement et du Travail a permis à la Direction de l'hôtellerie d'émettre des permis d'exploitation qui correspondent à la réalité des opérations. Au cours de cette intervention, le nombre d'établissements détenteurs d'un permis est passé de 690 à 741.

L'adoption de la réglementation sur les établissements touristiques permettra au secteur du camping de s'orienter vers certains types d'aménagement (aménagé, semi-aménagé et rustique) bien définis qui assureront une meilleure corrélation entre l'offre et la demande.

Le développement d'un système de gestion des établissements touristiques

En décembre 1987, la Direction générale de l'informatique (DGI) du ministère des Communications a réalisé une analyse préliminaire au développement d'un nouveau système de gestion des établissements touristiques. Le rapport produit a mis en évidence la désuétude du système actuel. Un nouveau système sera développé et mis en route au cours des prochains exercices.

Kéroul et le tourisme des personnes handicapées

En 1987-1988, la Direction a maintenu sa collaboration avec Kéroul (organisme de recherche, d'information et de développement du tourisme pour les personnes handicapées).

Un soutien financier a été octroyé à l'organisme pour lui permettre d'offrir aux personnes handicapées un service d'information axé sur leurs besoins particuliers et pour lui assurer une participation à certains événements liés au tourisme (salons, expositions, congrès, etc.).

D'autre part, la Direction de l'hôtellerie a fait l'évaluation de l'accessibilité à l'hébergement pour les personnes handicapées dans près de la moitié des établissements hôteliers. Cette évaluation a été réalisée à partir d'une grille développée en collaboration avec Kéroul.

Enfin, la Direction de l'hôtellerie a participé aux travaux du Comité fédéral-provincial sur le tourisme des personnes handicapées. Le Comité a fait ses recommandations à la 42e Conférence fédérale-provinciale-territoriale des ministres du Tourisme, tenue à Québec en juin 1987.

La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques

La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques a le mandat d'offrir aux touristes l'accueil et les renseignements adéquats. Ses principales activités sont reliées à :

— l'exploitation de huit Maisons du tourisme, permanentes ou saisonnières, où les préposés aux renseignements ont répondu à plus de 340 000 demandes ;

— l'opération d'un central téléphonique couvrant tout l'Est de l'Amérique du Nord et vers lequel 205 000 appels ont été acheminés ;

— un service de correspondance qui a donné suite à 30 200 demandes écrites de renseignements ;

— la distribution des publications touristiques produites par le Ministère ;

— l'émission de permis d'opération aux bureaux d'information touristique.

La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques gère, de plus, des programmes d'aide financière et technique afin de permettre aux Associations touristiques régionales d'améliorer la qualité de l'accueil dans leur région. Cela a donné lieu notamment à :

— la production de trois nouveaux guides touristiques régionaux et à la réédition de douze autres ;

— l'implantation des Maisons régionales du tourisme de l'Estrie, du Saguenay—Lac-Saint-Jean—Chibougamau et du Pays-de-l'Érable (Saint-Georges-de-Beauce).

La Direction a également poursuivi ses recherches et ses études dans les domaines suivants :

— une nouvelle signalisation du produit touristique sur le réseau routier, en place partout au Québec à l'été 1988 ;

— la diffusion de renseignements touristiques dans les haltes routières par le biais de panneaux de signalisation dont le premier a été implanté par l'Association touristique régionale de la Montérégie sur la halte routière de Sainte-Hélène-de-Bagot (autoroute 20).

La Direction générale du développement

À la suite de la restructuration récente du Ministère, la Direction générale du développement a pour mandat de favoriser l'amélioration du produit touristique au Québec. Elle cherche à stimuler l'investissement privé par des programmes d'aide à l'investissement et à supporter la réalisation de projets moteurs à caractère public.

La Direction générale du développement comprend deux directions, soit la Direction des projets spéciaux et la Direction du crédit touristique.

La Direction des projets spéciaux

La Direction des projets spéciaux remplit deux mandats distincts. Elle assure et coordonne la représentation du Ministère au sein du Comité de gestion de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique. Elle analyse, de plus, les projets d'infrastructures susceptibles de générer des investissements touristiques privés en périphérie et en assure le suivi.

L'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique

Signée en janvier 1985, l'Entente, dont le but est d'augmenter la clientèle touristique nationale et internationale, est un cadre d'intervention commun des deux paliers de gouvernement.

L'enveloppe budgétaire totale de l'Entente est de 100 millions de dollars répartis en six volets, tel qu'illustré au tableau qui suit. Les gouvernements du Québec et du Canada se partagent, à parts égales, le coût des interventions.

Un comité de gestion fédéral-provincial est chargé d'administrer l'Entente. Le ministère du Tourisme y est représenté par le directeur des projets spéciaux.

En pratique, dans le cadre de l'Entente, on distingue, en 1987-1988, neuf programmes actifs:

— l'aide à la tenue de congrès internationaux ;

— l'aide à la commercialisation d'événements d'envergure internationale ;

— l'aide au positionnement du produit chasse et pêche sur les marchés étrangers ;

— l'aide à la modernisation et au développement de centres touristiques de ski alpin ;

— l'aide à l'investissement privé dans des projets touristiques moteurs ;

— l'aide à la réalisation de projets touristiques moteurs à caractère public ;

— l'aide à la zone périphérique du parc Saguenay ;

— l'aide à la réalisation de plans régionaux de développement touristique ;

— l'aide à la réalisation d'études de faisabilité et de marché.

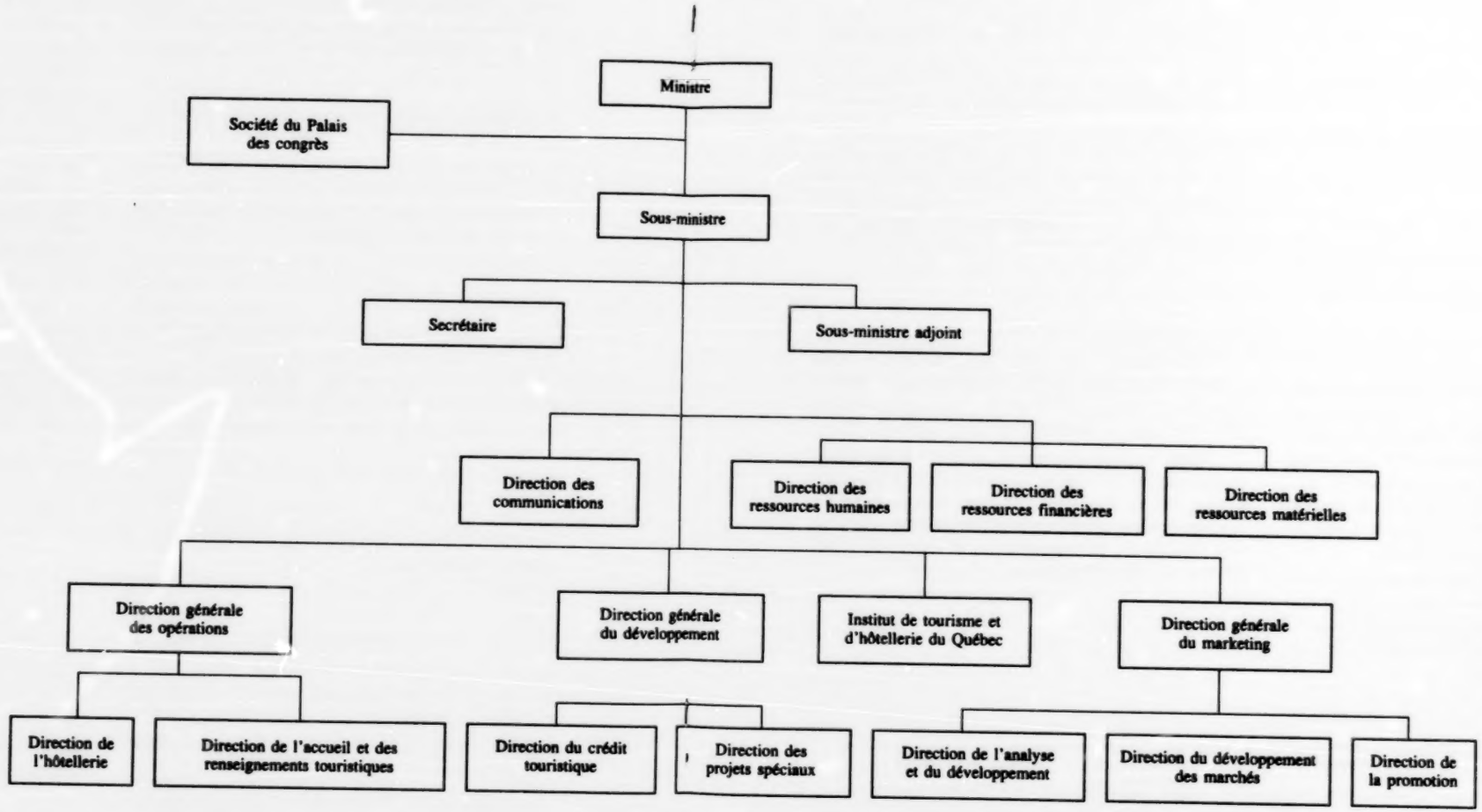
L'exercice écoulé a été marqué par la poursuite des engagements en vertu des programmes en vigueur en 1986-1987, par l'affectation de la totalité des fonds disponibles pour les projets touristiques moteurs, par le démarrage du programme de mise en marché du produit chasse et pêche et par la négociation avec l'Ontario d'un programme pour promouvoir des forfaits Québec — Ontario. Ces deux nouvelles activités ont été supportées par la Direction générale du marketing.

Depuis la signature de l'Entente en janvier 1985 et ce, jusqu'au 1er mars 1988, 385 projets ont été soumis. De ce nombre, 182 ont été recommandés, ce qui représente une aide totale de 77 288 647 $, 43 sont à l'étude et 160 ont été abandonnés ou refusés.

Les engagements financiers du Québec sont partagés entre plusieurs ministères ou organismes. Outre le ministère du Tourisme, la Société de développement industriel du Québec, le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, le ministère des Affaires culturelles et l'Office de planification et de développement du Québec (OPDQ) ont été mis à contribution.

Le ministère du Tourisme assume, à même ses budgets, des engagements totaux de 11 492 294 $, incluant certains transferts de l'OPDQ. Ces contributions portent sur des projets touristiques moteurs à caractère public, les études et le développement des marchés touristiques.

L'organigramme



Projets recommandés par le Comité de gestion de janvier 1985 au 1er mars 1988

Volets	Enveloppe de l'Entente $	Nombre de projets	Engagements $	Solde disponible $
Développement des marchés touristiques	12 000 000	115	3 800 177	8 199 823
Développement des stations touristiques de ski alpin	35 000 000	13	30 053 500	4 946 500
Projets touristiques moteurs privés ou publics	40 000 000	22	40 079 000	(79 000)*
Zone périphérique du parc Saguenay	10 000 000	11	1 971 530	8 028 470
Études de faisabilité et plans de développement	2 000 000	14	1 010 376	989 624
Administration de l'Entente	1 000 000	7	379 064	620 936*
Total	100 000 000	182	77 293 647	22 706 353

* Le déficit de 79 000 $ apparaissant au volet Projets touristiques moteurs privés ou publics sera comblé par un transfert de fonds équivalent provenant du volet Administration. En pratique, le solde au volet Administration est de 541 936 $ au lieu de 620 936 $.

Les projets spéciaux

On entend par projet spécial une intervention pour soutenir la réalisation d'un projet d'investissement jugé important par le Ministère et qui ne peut être intégré aux programmes réguliers ou normés. Il s'agit le plus souvent de projets d'investissement à caractère public dans l'infrastructure touristique. Leur financement peut être assuré par l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique.

Le rôle de la Direction des projets spéciaux consiste à évaluer les projets touristiques moteurs qui lui sont soumis, à proposer des solutions de financement pour les projets jugés valables et à assurer le suivi d'exécution des projets retenus.

Vingt dossiers de projets spéciaux ont été actifs en 1987-1988. De ce nombre, six ont été complétés ou sont en cours de réalisation dont trois ont fait l'objet d'un engagement financier en 1987-1988.

Il faut souligner l'importance accordée au développement de la station touristique internationale Magog-Orford à la suite d'engagements pris lors de la Conférence socio-économique de l'Estrie. Les projets Tête du lac Memphrémagog et Égout du mont Orford en sont l'expression.

Projets spéciaux complétés ou en voie de réalisation

Nom du projet	Engagement $	Montant dépensé 1987-1988 $	État d'avancement
Centre d'accueil et de renseignements international de Montréal (CARIM)	6 600 000	1 800 000	Fin des travaux : juin 1988
Parc littoral — Tête du lac Memphrémagog (phase II)	5 188 000		Études techniques en cours
Égout du mont Orford	3 420 000		Travaux complétés
Infrastructures Owl's Head	2 653 000	330 000	Travaux complétés
Jardin japonais de Montréal	275 000	275 000	Ouverture : juin 1988
Insectarium de Montréal	687 500	343 750	Ouverture : juin 1989

La Direction du crédit touristique

Le principal mandat de la Direction du crédit touristique est de favoriser l'investissement privé dans l'amélioration du produit touristique québécois.

Elle accomplit son mandat en participant à l'administration de la Loi sur l'aide au développement touristique et de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique. Son rôle consiste à évaluer la pertinence touristique des projets d'investissement soumis par des entrepreneurs privés dans le cadre de ces programmes et de faire des recommandations à la Société de développement industriel du Québec et au Comité de gestion de l'Entente sur le montant et la forme d'aide à consentir pour ces projets.

La Direction du crédit touristique doit, de plus, informer et conseiller les requérants d'aide financière sur les programmes gouvernementaux. Enfin, à la demande du ministère de l'Industrie et du Commerce, la Direction est appelée à fournir des avis sectoriels en vertu du programme Nouveaux entrepreneurs.

Au cours de l'exercice écoulé, on a procédé à une révision en profondeur des formes d'aide aux entreprises de façon à harmoniser le programme d'Aide au développement touristique avec la nouvelle approche d'intervention de la Société de développement industriel du Québec, soit le prêt participatif. Une réglementation propre à l'investissement touristique est entrée en vigueur le 1er mai 1988. Entre-temps, à titre provisoire, depuis le 1er octobre 1987, tous les projets majeurs ont été traités en vertu de l'article 7 de la Loi sur la Société de développement industriel du Québec, selon la formule du prêt participatif.

Au 31 mars 1987, 76 dossiers étaient encore à l'étude. Au cours de 1987-1988, la Direction a reçu 178 nouvelles demandes d'aide financière. De ce nombre, 108 demandes ont été acceptées, 39 refusées et 65 retirées par les promoteurs. Au 31 mars 1988, il reste 42 dossiers à l'étude.

Pour sa part, la Société de développement industriel du Québec a entériné les recommandations du Ministère dans 117 cas.

Bilan par programme et par catégorie de projets

Dossiers touristiques autorisés par la Société de développement industriel du Québec 1987-1988

Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique	Nombre de dossiers	Investissement $	Aide $
Hébergement	11	36 732 100	3 796 360
Ski alpin	3	20 178 600	4 223 500
Activités en milieu naturel	1	135 000	24 300

Aide au développement touristique	Nombre de dossiers	Investissement $	Aide $
Hébergement	67	55 952 174	9 251 857
Activités en milieu naturel	28	4 161 643	977 870
Centres d'intérêt	2	7 053 000	2 050 000
Activités récréatives	1	1 447 000	494 400
Total	**113**	**125 659 517**	**20 818 287**

Prêt participatif	Nombre de dossiers	Investissement $	Prêt $
Hébergement	3	11 500 000	4 260 000
Activités en milieu naturel	1	100 000	32 000
Total	**4**	**11 600 000**	**4 292 000**

La Direction générale du marketing

La Direction générale du marketing planifie, organise, dirige et contrôle l'ensemble des activités ayant pour but la promotion du produit touristique de même qu'elle élabore et propose des politiques en matière de tourisme. Son mandat est assuré par :

— la Direction de la promotion ;

— la Direction du développement des marchés ;

— la Direction de l'analyse et du développement.

Au cours de l'exercice écoulé, en plus des projets réguliers reliés à son mandat, certains projets spéciaux ont retenu l'attention de la Direction générale du marketing.

Le salon Vacances Québec

Pour la cinquième année consécutive, la Direction a organisé le salon Vacances Québec, qui a réuni 240 vendeurs québécois. Ce salon, destiné aux touristes québécois, a attiré 32 000 visiteurs. La session précédant l'ouverture a regroupé 350 agents de voyages et 800 multiplicateurs de l'industrie touristique.

La promotion conjointe Québec—Ontario

Dans le but de mettre en commun leurs efforts de promotion touristique, le ministère du Tourisme du Québec et le ministère du Tourisme et des Loisirs de l'Ontario ont convenu d'un projet d'entente qui permet la réalisation de projets conjoints de promotion touristique dans les pays étrangers, principalement sur les marchés d'outre-mer. Un programme de marketing conjoint a été développé et mis en œuvre au cours du dernier exercice pour les marchés de la Grande-Bretagne et du Japon.

Le système d'information sur le marketing

La Direction a procédé à la mise sur pied d'un système d'information sur le marketing dans le but d'améliorer la qualité et l'efficience de son processus de prise de décision stratégique. La première phase de ce projet a permis l'élaboration de profils de marché pour la France, la République fédérale d'Allemagne et le Japon.

Rendez-vous Canada

La Direction a participé à cette bourse internationale de voyages tenue à Winnipeg en 1987, à laquelle se sont joints 70 vendeurs québécois.

La Direction de la promotion

Le mandat dévolu à la Direction de la promotion porte sur trois aspects :

— la mise en œuvre de programmes de publicité commerciale dirigés vers des marchés et des clientèles cibles afin de maintenir et de renforcer la position du Québec comme destination touristique ;

— la coordination d'activités de relations publiques auprès des journalistes et des leaders d'opinion afin d'accroître l'impact des efforts promotionnels par l'obtention d'une publicité gratuite et favorable au Québec ;

— la production de documents écrits et audiovisuels afin de mettre en valeur toutes les facettes des différents produits touristiques québécois.

La publicité

La Direction a mené différentes campagnes publicitaires auprès de marchés hors Québec.

Au cours de l'exercice écoulé, la campagne Agrément-été *Come say Bonjour* a été reprise sur les marchés ontarien et américain. Cette campagne, destinée à promouvoir le Québec comme une destination unique, dynamique et hospitalière, a suscité près de 100 000 demandes de renseignements.

La campagne Ski *Québec it's more than skiing* a été diffusée sur les marchés ontarien et américain. Un total de 530 000 brochures *Québec Ski Guide* ont été distribuées et une campagne publicitaire en trois volets s'est échelonnée d'octobre 1987 à mars 1988. De plus, un film de 23 minutes, *Ski Québec*, a été produit par le cinéaste Warren Miller et distribué dans les mêmes marchés.

En complément à ces campagnes publicitaires et afin d'améliorer la qualité de l'accueil aux touristes, la Direction de la promotion a fait la distribution d'éléments promotionnels *Bonjour* auprès des entreprises touristiques du Québec.

Le programme Publicité coopérative a été reconduit afin de permettre aux partenaires de l'industrie touristique de se regrouper pour annoncer leur produit auprès des marchés québécois, ontarien et américain. Le Ministère, qui assume les frais du tiers de cette publicité au Québec et de la moitié à l'extérieur du Québec, y a injecté 1,15 million de dollars alors que l'entreprise privée y a investi 1,4 million de dollars.

Le programme Promotion des événements touristiques a permis au Ministère, en défrayant une partie des coûts, de participer à la promotion de 25 événements majeurs susceptibles d'attirer bon nombre de touristes de l'extérieur du Québec. Quinze de ces événements ont obtenu de l'aide dans le cadre de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique.

Les relations publiques

Le Service des relations publiques a organisé 165 tournées de familiarisation dans les régions touristiques du Québec, à l'intention de 413 rédacteurs touristiques. Il a, de plus, planifié, dans le cadre des campagnes publicitaires, sept rencontres de presse hors Québec. L'ensemble de ces activités a généré des retombées de l'ordre de 8,1 millions de dollars en couverture de presse.

En collaboration avec les partenaires de l'industrie touristique, le Service a participé à huit salons de ski, dix salons de chasse et pêche ainsi qu'au salon Vacances Québec.

L'édition

La Direction de la promotion a poursuivi, au cours de l'exercice écoulé, son programme d'édition afin d'appuyer les efforts de commercialisation et de promotion du produit touristique. Le Service de l'édition a ainsi produit quelque 40 éléments promotionnels, en appui à la tenue d'une trentaine de bourses de voyage et de salons, et 29 imprimés de nature promotionnelle et informative, qui ont donné lieu à un tirage total de 2 027 000 exemplaires. Enfin, 641 prêts visant 6 803 documents photographiques et audiovisuels de la photothèque ont été effectués en 1987-1988 afin de répondre à divers besoins promotionnels.

La Direction du développement des marchés

La Direction du développement des marchés a pour mandat de rechercher, d'identifier ou de créer des occasions d'affaires intéressantes pour l'industrie touristique québécoise.

Les marchés sur lesquels elle intervient activement sont, en plus du Québec, l'Ontario, les États-Unis, la France, la Grande-Bretagne, la République fédérale d'Allemagne et le Japon.

Tourisme Québec maintient des conseillers touristiques dans les villes suivantes :

— Atlanta
— Boston
— Chicago
— Düsseldorf
— Londres
— Montréal
— New York
— Paris
— Tokyo
— Toronto.

Le Québec maître d'œuvre

Le Ministère a organisé à l'intention des acheteurs, influenceurs et multiplicateurs nord-américains quatre *Québec Day* et quatre Québec *Ski Days*. Ces événements prennent la forme de réception précédée d'un marché des produits touristiques québécois. Il a aussi organisé, à l'intention des directeurs d'associations québécoises et en collaboration avec l'Association des bureaux de congrès du Québec, un séminaire Congrès. Enfin, un séminaire, à l'intention des vendeurs québécois participant aux foires internationales, a été mis sur pied à Montréal.

Grâce à l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique, la Direction a permis à 45 pourvoyeurs de participer aux six plus importants salons chasse et pêche en Amérique du Nord. Le stand du Québec, muni de 16 écrans vidéo, a été le plus fréquenté au cours de ces salons. Les retombées économiques et touristiques se feront sûrement sentir au cours des prochaines années.

Les tournées de familiarisation

La Direction a organisé plus de 100 tournées à l'intention de professionnels du tourisme des marchés nord-américain et d'outre-mer afin de les familiariser avec le produit touristique québécois.

On dénombre, en cours d'année, quelque 2 000 acheteurs, influenceurs et multiplicateurs de toutes sortes qui ont ainsi testé le produit québécois à des fins de constitution de forfaits dans les régions touristiques.

Les bourses de voyage et les foires

Deux nouvelles foires se sont ajoutées à la quinzaine de bourses et foires internationales déjà connues. Ce sont Atelier Canada à Paris et Tourcan à Ottawa, chacune de ces foires ayant attiré respectivement 40 et 26 vendeurs québécois. Parmi les autres foires importantes, mentionnons celles de l'American Society of Association Executives de New York, le World Trade Market de Londres, la Foire de Berlin et le Rendez-vous Canada de Winnipeg.

Les programmes d'aide financière

Le programme d'aide Promotion coopérative vise à augmenter les ventes de forfaits existants ou à faciliter le lancement de nouveaux forfaits. Ainsi, au cours de la dernière année, quelque 80 grossistes ou réceptifs ont bénéficié d'une aide totale de 625 500 $ pour la promotion de leurs produits.

Pour sa part, le programme Aide aux congrès vise à attirer les congrès nationaux et internationaux au Québec. Il contient, de plus, un second volet, supporté quant à lui par l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique, dont le but est de promouvoir, de prospecter et de solliciter des congrès internationaux.

En vertu de ce programme, une quarantaine d'ententes conjointes de promotion de congrès ont été conclues, dont 25 dans le cadre de l'Entente.

La Direction de l'analyse et du développement

Le mandat de la Direction de l'analyse et du développement consiste à :

— concevoir, à planifier et à évaluer les politiques et les programmes de développement touristique du Ministère ;

— assurer le développement du produit touristique en concertation avec les partenaires régionaux et gouvernementaux ;

— produire et à faire l'analyse d'indicateurs de performance du secteur touristique.

La conception, la planification et l'évaluation des politiques et des programmes

Au cours de l'exercice écoulé, la Direction a participé aux réunions préparatoires à la 42e Conférence fédérale-provinciale-territoriale des ministres du Tourisme, tenue à Québec en juin 1987. La Direction a, de plus, rédigé le document du Québec déposé devant le Comité fédéral-provincial.

La Direction a préparé un document de réflexion, sur le suivi des plans de développement à l'intention des Associations touristiques régionales (ATR). Diverses mesures évoquées dans ces textes font actuellement l'objet de discussions au sein du comité mixte ministère du Tourisme/ATR.

La Direction a fait effectuer un sondage, à la demande de la Direction générale du marketing, afin d'évaluer l'impact de la campagne publicitaire Agrément-été menée en Ontario et aux États-Unis. Elle a aussi procédé à l'évaluation de la campagne publicitaire Ski également menée en Ontario et aux États-Unis.

La Direction a été appelée à préparer, à l'intention des autorités ministérielles, plus de 300 avis touchant divers dossiers touristiques ou ayant un impact sur la problématique touristique. Ces avis ont principalement porté sur des demandes d'aide financière pour des études de développement, sur la position ministérielle concernant les études d'impact de l'Environnement et sur l'article 27 de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme.

La Direction a participé à la rédaction du projet de réglementation sur les établissements touristiques et à la révision du programme de classification des établissements hôteliers.

Enfin, la Direction a organisé le sixième congrès annuel canadien de la Travel and Tourism Research Association (TTRA) tenu au Québec à l'automne 1987.

Le développement touristique régional et sectoriel

La Direction de l'analyse et du développement a maintenu son programme pour la production des plans de développement touristique régionaux. Cette vaste opération de planification régionale, réalisée avec le concours des Associations touristiques régionales ainsi que des partenaires privés et publics, s'est concrétisée par la finalisation, au cours de l'année, des plans de développement des régions suivantes :

— Abitibi—Témiscamingue

— Charlevoix

— Îles-de-la-Madeleine

— Kativik (Nouveau-Québec—Baie-James)

— Laurentides

— Manicouagan

— Montérégie

— Outaouais.

Par ailleurs, deux plans ont fait l'objet d'une révision. Il s'agit des plans des régions du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie.

La Direction a, de plus, démarré les plans de développement des régions de :

— Duplessis

— Montréal

— Québec.

Dans ce dernier cas, la Direction a participé à la création de la Corporation de développement de la région touristique du Grand-Québec, composée de la Communauté urbaine de Québec et des municipalités régionales de comté de Portneuf, de la Jacques-Cartier, de la Côte-de-Beaupré et de l'Île-d'Orléans.

Dans le but d'assurer le développement harmonieux de l'offre touristique régionale en fonction des objectifs généraux du Ministère, la Direction gère un programme d'aide financière pour des études de développement. En vertu de ce programme, 5 études amorcées au cours de l'exercice précédent ont connu leur aboutissement tandis que 11 nouvelles études ont été entreprises au cours de l'année, le tout en collaboration avec des partenaires publics ou privés.

Dans le cadre de son mandat, la Direction a la responsabilité de suivre l'évolution de chaque secteur ou sous-secteur touristique afin de dégager les possibilités de développement et les orientations pour le Québec. Ainsi, les deux recherches suivantes ont été effectuées au cours de l'année :

— *Le tourisme de santé : les perspectives de développement au Québec ;*

— *L'importance des festivals et événements spéciaux dans le produit touristique québécois.*

La Direction a représenté le Ministère aux conférences socio-économiques de l'Abitibi—Témiscamingue et de la Montérégie, aux biennales du Saguenay—Lac-Saint-Jean—Chibougamau et de l'Estrie, en plus de participer aux travaux des conférences administratives régionales.

La production et la diffusion de statistiques et d'indicateurs de performance

La Direction de l'analyse et du développement s'est efforcée de créer des outils destinés à mieux cerner l'envergure du tourisme au Québec. À cette fin, elle a publié les documents suivants :

— *Le Québec touristique : indicateurs sur les marchés et sur les secteurs touristiques de 1980 à 1986*, publication commercialisée par Les Publications du Québec ;

— *Le tourisme, ça compte!* et *Tourism: it adds up!*, dépliants français et anglais portant sur l'importance du tourisme au Québec en 1986 ;

— *Le tourisme hivernal des Québécois : les skieurs alpins, les motoneigistes, les skieurs de randonnée*, une évaluation du marché de tous les pratiquants et du seul marché des touristes pour la saison 1985-1986.

La Direction publie tous les mois *Le baromètre touristique du Québec*, bulletin fournissant des indicateurs sur l'évolution de la situation touristique.

Également, la Direction a raffiné ses instruments informatiques par une mise à jour de la banque de données sur les associations tenant des congrès au Québec.

La Direction répond, en outre, à de multiples demandes d'information statistiques sur le tourisme québécois. Elle a participé activement aux groupes de travail mis sur pied au niveau national pour analyser les données de base sur le tourisme (National Task Force) et a appuyé la création de l'Institut canadien de recherche sur le tourisme qui relève du Conference Board du Canada.

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ), créé en 1968, a la mission de former, de perfectionner et de recycler la main-d'œuvre et le personnel des secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme québécois, tout en développant l'expertise québécoise dans ces domaines, tant sur le plan national que sur le plan international.

L'Institut a également le mandat de conseiller la petite et moyenne entreprise, et de mener des recherches appliquées.

L'Institut poursuit, par ailleurs, son action de coopération internationale, en collaboration avec le ministère des Relations internationales.

La formation

Dans le cadre de son mandat de formation de la main-d'œuvre de l'industrie touristique, hôtelière et de la restauration, l'Institut a dispensé son enseignement à 902 personnes inscrites à l'un des dix programmes réguliers de l'enseignement secondaire, collégial et universitaire.

Le programme universitaire de deuxième cycle de l'Institut, la maîtrise en sciences et techniques, option hôtellerie-restauration et option tourisme, compte, pour sa première année de fonctionnement, 35 étudiants inscrits à temps plein ou à temps partiel.

Les données émises par la Direction des services aux étudiants, de laquelle relèvent les activités de placement, démontrent que 94 % des sortants des cours réguliers avaient un travail à la fin du mois de juillet. Le Bureau de placement des étudiants a comblé 41,2 % des offres d'emploi reçues, soit 2 254 postes.

Pour sa part, le Service de l'éducation des adultes de l'Institut, dont le rôle consiste à assurer le perfectionnement et le recyclage de la main-d'œuvre de l'industrie touristique, a dispensé des cours à 3 961 personnes, à l'intérieur de ses 60 programmes de formation (institutionnels, ponctuels ou sur mesure).

De son côté, l'Hôtel de l'Institut a continué à remplir ses fonctions d'hôtel d'application en accueillant 38 stagiaires administratifs des niveaux collégial et universitaire, dont un stagiaire étranger. L'Hôtel a également offert des stages d'ateliers à 195 élèves des cours de métier. De plus, il a accueilli 496 participants dans le cadre des séminaires de gestion dispensés à l'hôtel par le Service de l'éducation des adultes de l'ITHQ.

L'Institut a, par ailleurs, réalisé 621 activités professionnelles d'animation et d'information, tant à l'intention de ses élèves que de ceux et celles d'autres établissements d'enseignement. Il leur a aussi fourni l'assistance individuelle quant à leur perfectionnement, leur profil de carrière et leur orientation, en plus de leur dispenser de l'information sur les contenus des programmes.

Les services aux entreprises

La Direction des services aux entreprises, qui regroupe le Centre des recherches technologiques et le Centre de consultation en gestion, a réalisé 77 consultations techniques et 1 089 consultations *ad hoc*.

De plus, 480 consultations du grand public ont été effectuées. La Direction a, par ailleurs, poursuivi ses activités d'information et d'animation professionnelle par l'élaboration et la rédaction, puis la diffusion à la radio, à la télévision et dans la presse écrite, de recettes et de chroniques culinaires.

Les activités de relance touristique

Dans le domaine de la relance touristique, l'Institut a reconduit, en collaboration avec les Associations touristiques régionales, trois programmes de relance touristique. Il s'agit des programmes de formation de guides accompagnateurs régionaux, de mise sur pied et d'animation de sessions d'information sur l'accueil aux touristes et de publication, à l'intention des restaurateurs et du public, d'un répertoire des établissements offrant des plats régionaux et d'un corpus des recettes des plats proposés, parus sous le titre de *Table d'hôte touristique régionale*.

Les Grands prix du tourisme québécois

En plus de collaborer à de nombreuses activités professionnelles, l'Institut a participé activement à la promotion et à la réalisation de la troisième présentation du programme annuel des Grands prix du tourisme québécois, qui vise à couronner les réalisations les plus remarquables dans le secteur touristique. En plus de l'attribution du Prix spécial du jury, cinq domaines ont fait l'objet d'une reconnaissance officielle, soit l'accueil, l'innovation, le développement, la promotion et l'événement touristiques. Signalons que 439 partenaires de l'industrie touristique se sont inscrits à cette activité et que 276 ont soumis leur candidature.

Les lauréats des Grands prix du tourisme québécois

Catégorie	Lauréat
Accueil touristique	Le Manoir du Lac-Etchemin inc. Lac-Etchemin Région du Pays-de-l'Érable
Développement touristique	Le Domaine Saint-Laurent de Compton Compton Région de l'Estrie
Événement touristique	Le Festival d'été de Lanaudière Joliette Région de Lanaudière
Innovation touristique	La Société de conservation de la baie de l'Isle Verte L'Isle Verte Région du Bas-Saint-Laurent
Promotion touristique	Le Festival de la crevette de Matane Matane Région de la Gaspésie
Prix spécial du jury	Le Manoir Richelieu Pointe-au-Pic Région de Charlevoix

La coopération nationale

L'Institut poursuit des actions de coopération nationale dans les domaines de la formation et de l'expertise touristiques. À ce titre, il est l'interlocuteur principal auprès de la Direction générale de l'éducation des adultes du ministère de l'Éducation en matière de formation de la main-d'œuvre touristique.

En plus d'agir à titre de consultant pour l'Association canadienne des restaurateurs, il est conseiller pour Tourisme Canada en matière de standards professionnels.

Les élèves de l'Institut se sont, par ailleurs, illustrés lors du Salon culinaire 1987, où deux d'entre eux ont mérité des médailles d'or, deux, des médailles d'argent et six, des médailles de bronze.

La coopération internationale

En collaboration avec les délégations du Québec, l'Institut a participé à la préparation de repas destinés à faire connaître la cuisine évolutive québécoise et ses produits, notamment à Liège, New York, Chicago, Mexico, Tokyo, Osaka et Minneapolis. Il a également participé, conjointement avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, à un concours se tenant au Japon, dans le but de faire connaître les produits de l'érable.

De concert avec la fondation Auguste-Escoffier de France, l'Institut a organisé, à Montréal, un séminaire réunissant trois des meilleurs chefs cuisiniers français.

Enfin, l'Institut a présenté des communications scientifiques devant les membres de l'Association internationale des directeurs d'écoles hôtelières (EUHOFA), de l'Association internationale de l'hôtellerie (AIH) et de l'Association mondiale pour la formation touristique (AMFORT).

En collaboration avec l'Association internationale de l'hôtellerie (AIH), l'Institut a organisé le séminaire international des hôteliers francophones qui s'est déroulé à Montréal et qui a réuni 66 participants venant de 6 pays. De même, il s'est chargé de l'organisation du Congrès international des directeurs d'écoles hôtelières (EUHOFA), qui a réuni à Montréal plus de 200 participants venant de 20 pays.

La Société du Palais des congrès de Montréal

La vocation

La vocation première de la Société est d'attirer, au Palais des congrès de Montréal, des congressistes provenant d'autres pays et du reste du Canada, dans le but de générer des retombées économiques pour le Québec et, en particulier, la région de Montréal.

À cet effet, la Société sollicite à l'étranger des congrès de 1 200 délégués et plus et laisse aux hôtels locaux et à l'Office des congrès et du tourisme du Grand-Montréal la sollicitation de congrès ayant moins de participants.

Le Palais accueille également des événements locaux, telles les expositions commerciales, professionnelles et publiques ainsi que des réunions de diverses natures.

La stratégie de marketing

Au Palais des congrès de Montréal, le marketing est assuré par l'équipe commerciale, soutenue dans sa démarche par la promotion publicitaire, les relations publiques et l'information. La prise en charge du client dès la signature du contrat lui assure également le support nécessaire à la conduite de son événement.

La commercialisation repose sur les segments de marché spécifiques suivants : le marché canadien, le marché américain, le marché international, le marché des expositions commerciales et publiques et le marché des demandes spontanées.

Un service de recherche identifie les organisations qui pourraient être intéressées par la destination Montréal. Ces organisations sont étudiées en fonction de leurs membres, de leurs personnes-ressources, de leurs règles de fonctionnement, et des dates possibles pour la tenue de leur événement.

La force de la stratégie de marketing du Palais des congrès de Montréal consiste à agir en tandem : base avancée en Europe ou aux États-Unis et soutien logistique à Montréal. À chaque étape du processus, le rôle de chacun est à la fois un rôle d'initiation et de contrôle.

La Société a développé un plan de promotion avec ses ambassadeurs accrédités afin d'utiliser leurs services et leur dynamisme lors de la sollicitation d'événements internationaux. De plus, en conformité avec son mandat général de commercialisation, la Société complète et produit actuellement un plan complet de marketing et de vente pour les années à venir, duquel découlera un plan opérationnel et détaillé avec budget à l'appui.

Parallèlement, la Société et ses partenaires ont participé à un comité directeur de planification stratégique, en vue de déterminer les forces et les faiblesses de Montréal comme destination de tourisme et de congrès. Cette participation devrait mener à l'élaboration d'un plan commun de marketing.

La démarche de ce comité s'inscrit dans le contexte d'une recherche des opportunités offertes par la croissance prévue dans les marchés du tourisme et des congrès, opportunités qui s'accompagnent d'une concurrence des marchés.

Les activités de marketing

Au cours de l'année 1987-1988, la Société a poursuivi sa stratégie de marketing qui consiste à s'attaquer au marché des congrès. De plus, elle a mis sur pied une nouvelle direction, la Direction du développement et des projets spéciaux, afin d'étudier et de développer de nouveaux marchés, en vue de remplir le Palais durant les périodes creuses d'occupation.

La Direction des ventes a accentué ses efforts de sollicitation sur les marchés internationaux et canadien alors que l'Office des congrès et du tourisme du Grand-Montréal (OCTGM) a sollicité, par contrat, des congrès sur le marché américain, en accord avec les objectifs établis par la Société.

Les autres réalisations en cours

Parmi les autres réalisations en cours, notons :

— le programme de révision et d'analyse des politiques, des normes et barèmes ainsi que des procédures liées à la gestion des ressources humaines, matérielles et financières afin d'en améliorer l'efficacité ;

— l'analyse des divers modes de revenus existants en fonction de la concurrence, en vue d'atteindre une meilleure performance et d'évaluer la possibilité de développer de nouvelles sources pour en élargir la diversité ;

— l'analyse de l'efficience des divers modes de gestion ;

— la mise en vigueur d'une nouvelle structure d'organisation réduisant le plan des effectifs de 112 à 99 employés ;

— l'établissement d'un programme d'entretien préventif qui permettra des économies ;

— l'installation des équipements nécessaires au programme Bi-énergie ;

— la participation à divers comités des intervenants aux congrès tenus à Montréal, ayant pour mission d'organiser la concertation du milieu.

Les retombées économiques

Au cours de l'exercice écoulé, il s'est tenu au Palais des congrès 125 événements répartis ainsi :

— événements internationaux	4 (4 congrès)
— événements américains	13 (12 congrès)
— événements canadiens	20 (12 congrès)
— événements québécois	41
— événements montréalais	47
Total	**125**

Ces événements ont attiré près de 500 000 exposants, visiteurs et délégués.

Les retombées économiques pour les événements internationaux, américains et canadiens, c'est-à-dire pour les événements dont l'affluence provient de l'extérieur du Québec, sont estimées à environ 200 millions de dollars.

En 1987-1988, la Société a obtenu, pour les années subséquentes, un total de 38 événements, dont des congrès et des congrès avec expositions à caractère international, américain et canadien. D'autres événements locaux et ponctuels viendront se greffer ultérieurement.

Annexes

Annexe I

Le budget 1987-1988

Dépenses par élément de programme

Élément de programme	Crédits 1987-1988 $	Dépenses 1987-1988 $	Dépenses 1986-1987 $
Élément 01 — Direction et soutien administratif	6 235 000	6 478 300	9 144 400
Élément 02 — Promotion et développement du tourisme	30 620 900	28 929 100	27 011 000
Élément 03 — Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec	16 571 300	17 036 900	16 434 300
Élément 04 — Société du Palais des congrès	19 352 000	18 400 000	20 115 000
Total	**72 779 200**	**70 844 300**	**72 704 700**

Annexe 2

La représentation touristique à l'extérieur du Québec

Atlanta
Délégation du Québec
Peachtree Center Tower
230, Peachtree Street, N.W.
Bureau 1501
Atlanta, Ga 30303
U.S.A.
Téléphone: (404) 581-0488
Télex: 00.542689

Boston
Délégation du Québec
Exchange Place
Corner of State and Congress Streets
19e étage
Boston, Ma 02109
U.S.A.
Téléphone: (617) 723-3366
Télex: 00.940683

Chicago
Délégation du Québec
35, East Wacker Dr.
Bureau 2052
Chicago, Il 60601
U.S.A.
Téléphone: (312) 726-0683
Télex: 00.501033

Düsseldorf
Délégation du Québec
Königsallee 30, Kö-Center
4000 Düsseldorf 1
R.F.A.
Téléphone: (011-49-211) 32-08-16
Télex: 41.8587659

Londres
Délégation générale du Québec
59, Pall Mall
London SW1Y 5JH
England
Téléphone: (011-44-1) 930-8314
Télex: 51.261618

New York
Délégation générale du Québec
Rockefeller Center
17 West, 50th Street
New York City, N.Y. 10020-2201
U.S.A.
Téléphone: (212) 397-0200
Télex: 00.126405

Paris
Centre québécois des promotions industrielles
11 bis, rue de Presbourg
75016 Paris
France
Téléphone: (011-33-1) 45.01.90.90
Télex: 42.612940

Tokyo
Délégation du Québec
Kojimachi Hiraoka Bldg.
5e étage
1-3, Kojimachi Chiyoda-ku
Tokyo 100
Japon
Téléphone: (011-81-3) 239-5137
Télex: 72.23842

Toronto
Bureau du gouvernement du Québec
20, Queen Street West
Bureau 1004
Box 13
Toronto (Ontario)
M5H 3S3
Canada
Téléphone: (416) 977-6060
Télex: 062.2071

Ministère
du Tourisme